

令和 7 年度  
第 2 回堺市堺区政策会議  
議事概要

行政資料番号 1 - C8 - 25 - 0175

## 令和7年度 第2回堺市堺区政策会議 議事概要

開催日時：令和7年10月20日（月）午後3時00分から午後4時30分

開催場所：堺市役所本館3階 大会議室1

出席者【構成員】（敬称略）：生田座長、東根職務代理人、荒起、上田、上見、金谷、中村、  
成山、南部、西野、本庄

【事務局】：堺区役所 西川（区長）、辻尾（副区長）、長谷川（保健福祉総合センター所長）、吉野（企画総務課長）、舟尾（企画総務課長補佐）、安田（企画総務課企画係長）、豊島（自治推進課長）、山崎（自治推進課参事）、野崎（市民課長）、品川（市民課参事）、梶谷（保険年金課長）、工忠（生活援護第一課長）、最明（生活援護第二課長）、仲村（地域福祉課長）、清水（子育て支援課長）、速水（保健センター所次長）

欠席者【構成員】：なし

【事務局】：なし

### 【議事要旨】

#### （1）新構成員紹介

新構成員として、NTT 西日本株式会社 関西支店 ビジネス営業部 堺市 ICT 推進室 担当部長 荒起構成員、株式会社紀陽銀行 堺支店 副支店長 金谷構成員を紹介

#### （2）次期堺区基本計画案について

資料1「次期堺区基本計画案」をもとに、事務局から第1章 堺区基本計画について、策定の趣旨、計画の位置づけと計画期間、堺区チャレンジ（Challenge）プラン 2021-2025 の総括、堺区民アンケートの結果、第1回堺区政策会議の構成員からのご意見の説明を行った。その後、第2章 将来像・基本方針 1～4 の現状・課題、施策、取組の方向性、施策の成果を図る KPI（重要業績評価指標）等について説明を行い、構成員からご意見をいただいた。また、サブタイトルについてもご意見をいただいた。

○主な意見・感想

#### ■1 策定の趣旨

・SMI プロジェクトの正式名称があれば教えていただきたい。併記していただいてもいいと感じた。

## ■基本方針 1 地域でつながり、みんなが安全・安心に住み続けている

- ・施策 1-1 の文言「地域活動支援を通じた地域防災力の向上」は良いが、数値目標などの具体的な指標（例：防災士資格取得者数）を設定するとより分かりやすくなると思う。例えば、校区自治連合として、各団体に1名ずつの取得や50%の取得率などの目標設定が望ましい。
- ・また、資格取得したあとは地域で活動する場の提供が重要である。堺区では費用負担なしで受講できる制度があり、時間があれば取得可能。他区には制度がないところもあり、堺区の積極的な取組は評価できる。
- ・日本郵便局長の約半数が防災士資格を取得しており、企業として防災に取り組んでいる。これは社会貢献の一環であり、局員の地域貢献への意欲の表れである。郵便局の堺区管内では、防犯協議会との連携でイベントポスターを掲示しているが、紙媒体による周知も効果的である。SNS による情報発信も有効だが、紙媒体との併用が望ましい。
- ・堺警察署のイベントで、キャラクター「さかいまもる」の企業とのコラボ商品（パン）があり、そのキャラクターを初めて知った。企業とのコラボなどを通じて防犯意識が広がる可能性がある。防犯・防災の分野において、自社の強みを活かし地域へ貢献したいと思う企業は多く存在しており、連携することができるのではないかと感じる。
- ・南海トラフ地震は今後 30～50 年以内に 90%の確率で発生するとされており、堺区は海に面しているため、津波などの大規模災害のリスクが高い。津波の発生は避けられない可能性があるが、その後の減災対策が重要であり、地域住民が避難する際は、避難所の場所を事前に防災訓練などで理解しておくことが大切である。
- ・総合防災システムやアプリケーションの導入により、避難所の位置をすぐに確認できる取組も進んでいる。通信環境の整備も含め、地域住民が適切に避難できる仕組みづくりが重要であり、こうした取組を施策方針に盛り込むことが望ましいと考える。
- ・企業として、春と秋の年 2 回、消防署による防災訓練を実施しており、防犯面では、警察署による護身術のレクチャーや凶悪犯対応の訓練を館全体で行っている。堺区の自主防災訓練のスキームは不明だが、参加者数を増やすため、可能であれば共同での訓練を行いたい。
- ・KPI の 3 つ目の指標「地域での様々な活動が活発か」は表現が曖昧であるため、「防犯」や「安全・安心」に関する項目へ見直してもよいのではないかと感じる。
- ・堺区の防災訓練は校区ごとに実施されることが多いが、今後は、防災啓発イベントなどを通じて、防災意識の低い層にも関心を広げることが重要であると感じている。
- ・個人的に注目しているのは、令和 8 年 4 月からの自転車に関する法律改正である。原則として車道走行が義務化され、歩道走行が認められるのは 13 歳未満・70 歳以上・身体の不自由な方などに限定されることとなるため、中高生は車道を走ることになり、事故の増加が懸念される。今後は、交通安全の観点からも注意喚起や対策が必要であると感ずる。
- ・校区での防災に関しては、これまで災害時給水栓があることで安心との声が多く聞かれたが、危機管理室が「元が断水（断絶）したら、災害時給水栓どころではなく、自助が必要」と啓発していることは良いこと。耐震補強用の配管があるから困らない、給水車が来る考え方であったが、堺市には給水車が 7 台しかなく、災害時にはまず病院などに優先的に向かうため、避難所にはすぐに来ない可能性がある。そのため、最低でも一人 1 日 3 リットル、3 日分の水を自助で用意しなければならない。避難所に手ぶらで来るのではなく、事前に備えておくことが重要。

## ■基本方針 2 歴史と日常が共存し、魅力が世代を超えて伝えられている

- ・銀行も SNS やマスコットキャラクターを活用した情報発信を行っており、フォロワー数は順調に増加している。KPI としてフォロワー数の増加は重要だが、「いいね」やコメントなどのエンゲージメント率、閲覧者の割合などの裏の指標も重要である。KPI については、単純なフォロワー数だけでなく、質的な指標も加味して検討すべきであると感じる。
- ・高齢者もスマートフォンを所有しており、X（旧 Twitter）や Instagram などのアプリを孫に入れてもらって利用しているケースがある。銀行の SNS をフォローしてくれる高齢者も多いが、銀行を装った詐欺アカウントの存在が課題である。高齢者が詐欺を見分けられるかどうか懸念されており、利用者のリテラシー向上も併せて進める必要がある。
- ・観光は「旅前・旅中・旅後」の3段階に分けられるが、特に旅前の情報発信が重要である。堺区の観光客は日本人が中心の印象があるが、今後はインバウンド（訪日外国人観光客）の誘致が観光消費額や宿泊数の増加に不可欠。インバウンド誘致には、多言語対応や魅力的な情報発信が必要であり、情報発信を地域の商店に任せると、区が主体的に行うのかは検討の余地がある。
- ・欧米人の誘致も有効だが、中国人観光客の消費額が高いことを踏まえた戦略的誘致も有効。難波や心斎橋に集中しがちな観光客を堺に呼び込むには、ターゲット層の明確化が重要であり、これらの取組により、堺区の観光消費額の向上が期待できる。
- ・フォロワー数 5000 件は少ないとの認識があり、投稿数を増やす対応も考えられるが、堺区の魅力を海外に発信するには Instagram の活用が効果的である。万博関連の投稿が Instagram でバズった事例もあり、動画やリールの活用によって発信力が高まる。海外の方も Instagram をよく利用しているため、インバウンド向けの情報発信手段として有効であり、今後は、Instagram に関する KPI の設定・見直しも検討すべき。
- ・堺市北区および西区の Instagram の現在のフォロワー数は 3500～4000 件程度である。堺区には多くの魅力があるため、これを上回るフォロワー数（例：5001 件以上）をめざすべき。投稿頻度は週 1 回でも効果があり、通勤・通学の朝、昼休み、夕方の時間帯に合わせて投稿することでフォロワー数が増加する傾向がある。実際に検証した結果、時間帯を意識した投稿は効果が確認されている。
- ・クロスメディア戦略（紙媒体＋デジタル）の活用が有効であるとの認識している。紙媒体には限界があるが、QR コードを活用して WEB へ誘導することで、動画や写真などのコンテンツを提供可能であり、継続的な情報発信が重要で、アナログとデジタルの融合によって、より効果的な広報活動が期待できる。
- ・画像による情報発信は、海外の方にも直感的に理解していただけるメリットがある。

### ■基本方針 3 便利で身近な総合行政機関として、みんなが満足している

- ・銀行では DX 推進により店舗数の削減や手続きのオンライン化が進んでいるが、不便と感じる顧客も多く、従業員数も減少しており、来店客への対応に時間がかかるケースもある。来店予約制度は導入済みだが、予約なしの来店もあるため柔軟な対応が求められている。電話対応での操作が難しいと感じる顧客がいるため、スマートフォンを前提とした手続きに加え、窓口での案内担当者の配置も行っており、デジタルと窓口の良さを融合させた柔軟な取組が重要。
- ・窓口 DX の導入は非常に有意義で推進すべき取組だが、定着には課題がある。20～30 代の子育て世代はスマートフォンを積極的に活用している一方で、50～60 代の方々はサービスの存在を知らない、または操作が難しいと感じることがあるため、電話での問い合わせや市役所への直接来訪が発生している。
- ・窓口 DX の導入は広報活動が非常に重要であり、サービスの導入を周知する努力が必要。使いやすいサービス設計と、利用者が理解・活用できるような工夫やサポート体制の整備が求められる。

- ・窓口対応について「とても良い」「良い」の割合が 91%なのは、かなり高い印象を受けた。
- ・現在の KPI は 3 つ設定されており、タイトルが「みんなが満足している」である以上、区民の声を最も反映すべき。KPI はすべて区民アンケートに基づいているが、他の基本方針では実数に基づいた KPI も設定されている。この基本方針だけがアンケートベースの KPI となっているため、実数データも加味した KPI 設定が望ましい。
- ・アンケートには回答する人とならない人がいるため、すべての区民の声が反映されているとは限らない。例えば「オンライン手続きの経験」については、アンケートだけでなく、堺区が保有する実際の手続き件数などのデータを活用してはどうか。

#### ■基本方針 4 みんなが健康で、いきいきと暮らし活躍できる

- ・「健康増進の取組の満足度」や「介護予防・認知症予防の取組の満足度」に関する KPI では、約 4 割の回答者が「分からない」と回答している。健康や障害に関する関心は、自身に何か起こらない限り持ちにくい傾向があるため、理解を広げるのは難しい。アンケート形式の KPI だけでは実態を把握しづらいため、取組の回数、参加人数、参加者の満足度などの実数ベースの指標を KPI として設定する方が適していると感じる。
- ・基本方針 4「みんなが健康で、いきいきと暮らし活躍できる」について、「健康」「いきいき」という言葉が高齢者中心の印象を与えるとの指摘が前回の議論であったが、今回の方針では、高齢者や障害者だけでなく、子育て世代や子どもも含まれていることが重要。区民アンケートをもとに策定されることが多いが、子どもに関する項目が漏れないよう配慮が必要。「子どもの居場所」に関する指標が追加されたことは非常に重要だが、「支援」や「居場所」の定義が曖昧であるため、事務局による具体的な記述が必要。また、新規の居場所の立ち上げだけでなく、既存の小学校ごとにある「いきいきサロン」や「子育てサロン」など地域福祉活動の取組は、他市と比べ堺市は組織的に進めている点で特徴がある。
- ・不登校支援の立場からの視点として、今回の方針に対して、KPI の具体性が不足しており、見る人によって受け取り方が異なる。KPI の見せ方や立て方に工夫が必要であると感じる。
- ・子どもの支援においては、行政機関間の横の連携が不足していると感じている。各課が素晴らしい取組をしているが、関係者が適切なサービスにたどり着けないことが多い。堺市のフリースクールネットワーク協議会には 17 の民間団体が参加しており、行政との連携が進めばより効果的な支援が可能であると感じる。
- ・支援は子どもだけでなく、保護者への支援も重要。
- ・堺区は年少人口比率が低いが、そこから取組を始めることで、堺市全体への貢献につながる可能性がある。
- ・フレイル対策においては、健康で長生きするために早期の検診受診が重要であり、特に 50 代～70 代の方が病気に気づく前に受診することが大切である。
- ・自治体では受診率向上に苦慮しており、ある自治体では民生委員などが協力して声かけを行っている事例もあり、地域の方々による声かけや支援を通じて、健康で長生きできる社会の実現をめざすべき。
- ・昨年 12 月に泉南市とイオンモールでイベントを開催した。泉南市は健康寿命の延伸を行政課題として重視しており、特に 40 代～60 代の働き盛り世代への対策を重要視している。タレントの優木まおみさんを起用した「マオビクス」体操を通じて、介護予防や健康寿命の向上を図っている。堺区でも、ふれあいまつりや防災訓練などのイベントに健康関連の要素を取り入れることが有効であると感じる。
- ・包括連携協定を結んでいる生命保険会社との連携により、唾液検査や問診などの健康チェックを実施することで、区民アンケートの満足度向上につながると思う。
- ・KPI の 4 つ目「子ども家庭センターが支援して設置する地域での子どもの居場所の数」について、声を上げられない方々に着目する視点に感銘を受けた。

- ・指標の具体化は重要だが、限定的になりすぎると多様な声を拾えなくなる可能性があるため、慎重な検討が必要。
- ・事務局との相談が前提となるが、新設される居場所の一箇所目としてイオンモールでの実施を提案したい。モール内にはスペースがあり、空き時間を活用してテナントの先生方による学習支援やボランティア活動が可能であり、フードドライブ、家庭用廃油の回収、不要な衣類や教材の提供などの地域貢献活動も展開されており、居場所運営に必要な備品の確保にもつながる。
- ・今回の方針は、こども世代や多様な世代が含まれており、非常に良い内容だと感じた。ただし、少し考えすぎかもしれないが、「みんなが健康で」の表現が、精神疾患や身体障害のある方にとって疎外感を与える可能性があるため、「健康でなくても活躍できる」などの表現の方が包摂的であると感じた。
- ・防災訓練については、従来の形式ではこどもが参加しづらいため、生命保険会社などが実施している健康関連情報を取り入れることで参加者の幅を広げられると感じる。ただし、生命保険会社の情報が得にくいいため、情報発信をしてもらえると助かる。
- ・不登校支援に関しては、個人情報の関係で地域住民が個別に把握するのは難しいのが現状。個人情報の取扱いに配慮しつつ、地域との連携を強化することが重要だが、どこまで関わるべきか悩ましい面もある。

#### ■サブタイトル案「安全・安心で暮らしやすい、共創する堺区へ」

- ・区民から公募はすることも考えられるが、これまでの議論や区役所の思いを踏まえると、サブタイトルとしては非常に良いと感じる。
- ・南海トラフ地震がおこる可能性が非常に高いため、「安全・安心」の関心は非常に高い。また、「共創」は大学でよく使われる言葉で、新たな価値観を作りだしていく、という意味でもしっくりくる。